**Principales diferencias entre los siguientes CRM**

**SAP CRM** es ideal para grandes empresas con procesos complejos que ya usan SAP como ERP y desean una solución integral. Su costo y tiempo de implementación lo hacen más adecuado para organizaciones con necesidades complejas y recursos para personalizar el sistema.

**Oracle Sales Cloud** se adapta bien a empresas medianas y grandes que buscan una solución CRM completa y centrada en ventas, con funcionalidades de IA. Su facilidad de personalización y escalabilidad es ideal para empresas con foco en ventas y servicio al cliente.

**Microsoft Dynamics 365** es una opción versátil que ofrece un amplio conjunto de herramientas para empresas de todos los tamaños, especialmente aquellas que ya están en el ecosistema de Microsoft. Su flexibilidad y capacidades de integración con Office 365 y Azure hacen que sea fácil de adoptar y de ampliar conforme crece la empresa.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aspecto** | **SAP CRM** | **Oracle Sales Cloud** | **Microsoft Dynamics 365** |
| Enfoque | Gestión de relaciones con clientes (ventas, marketing y servicio al cliente) orientado a grandes empresas con procesos complejos. | Enfocado en ventas, gestión de clientes, y optimización de ventas con herramientas de análisis de datos. | CRM completo con módulos de ventas, marketing, servicio al cliente, y finanzas, adecuado para pymes y grandes empresas. |
| Funcionalidades | Gestión de ventas, campañas de marketing, y servicios; análisis de clientes; automatización de procesos. | Gestión de ventas, análisis de rendimiento, inteligencia de clientes, y predicción de oportunidades de ventas. | Gestión de ventas, marketing, servicio al cliente, operaciones y finanzas; analítica avanzada y automatización de procesos. |
| IA y Análisis de Datos | Herramientas de IA y machine learning limitadas en comparación, aunque tiene SAP HANA como respaldo de análisis avanzado. | Integración de IA para recomendaciones, predicciones y análisis de datos en tiempo real. | Incluye IA y machine learning de Azure para análisis de clientes, ventas predictivas y análisis en tiempo real. |